

# CLAVES PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

## PREPARA EL SERVICIO

Define el grupo de clientes al que deseas llegar y alista todo lo que necesitas para poder prestarles el servicio (insumos, elementos, herramientas y personas).

**1** Organiza las actividades a desarrollar como un paso a paso, a quién dejas como responsable, cuánto tiempo durará cada actividad y cuánto te costará realizarlo.

Contacta a tus clientes por llamada, redes sociales u otro medio para establecer detalles del servicio.

Ten en cuenta las normas y reglamentación vigente que apliquen a tu servicio y, en este momento de coyuntura, los protocolos definidos por los gobiernos.

## BRINDA EL SERVICIO

Cumple con todo lo que le ofreciste a tu cliente, valida la calidad y sé puntual.

Ten presente que el servicio al cliente es un aspecto clave para que él vuelva.

Asegúrate de que todas las personas que te colaboran realicen las actividades como las organizaste y que no excedan los costos definidos.

Brinda claridad en todo momento a tus clientes y empleados en la información que manejas para cada servicio.

Finalmente, invítalo a que cuente con tu empresa cuando necesite nuevamente de esos servicios y dale las gracias por haberte tenido en cuenta.

**2**

## VERIFICA TU SERVICIO PRESTADO

**3** Verifica, una vez termines de brindar tus servicios, que el cliente quede satisfecho.

Puedes establecer preguntas cortas para identificar si todas sus expectativas quedaron cubiertas o atendidas o si tuvo alguna inconformidad.

Establece, lo antes posible, acciones para mejorar con base en lo que te dicen tus clientes.

Aprovecha los servicios gratuitos que te ofrece la CCB para mejorar tus procesos:

- Planea la prestación de servicios de tu empresa.
- Asesoría individual en producción y calidad.

**#ESTAEMPRESA  
ESDETODOS**